

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN USER PADA DEPARTEMEN  
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) PT. XYZ TERHADAP PROYEK  
PEMUTAKHIRAN SISTEM  
(Studi Kasus Proyek Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)

Adinda Filisa Febrin<sup>1</sup>

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dialami oleh *user* terhadap proyek pemutakhiran sistem *Global Information Link* (GIL) 3.5. Penelitian ini merupakan upaya PT. XYZ untuk meningkatkan sistem operasi yang ada didalam PC agar kinerja *user* bisa semakin cepat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan maka digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat ukur diagram kartesius. Hasil analisis yang diperoleh adalah tingkat kepuasan para *user* yang sudah sesuai antara tingkat harapan dan kenyataannya Hasil analisis ini nantinya akan menjadi rekomendasi untuk pihak PT. XYZ dalam melanjutkan proyek pemutakhiran sistem *Global Information Link* (GIL) selanjutnya.

Kata kunci : tingkat kepuasan, pemutakhiran sistem, *Importance Performance Analysis*, diagram kartesius

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Sistem Informasi

*ANALYSIS OF USER SATISFACTION DEPARTMENT OF INFORMATION  
TECHNOLOGY (IT) PT. XYZ PROJECT UPDATES TO THE SYSTEM  
(Case Study Projects Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)*

Adinda Filisa Febrin<sup>1</sup>

*ABSTRACT*

*This study was conducted to determine how much the level of satisfaction experienced by the user of the system updates the project Global Information Link (GIL) 3.5. This study is an attempt PT. XYZ to improve existing operating system in your PC's performance so that users can more quickly. To determine the level of satisfaction of the use of Importance Performance Analysis (IPA) with a Cartesian diagram of measuring instruments. The results of the analysis is the level of satisfaction of the users who have the appropriate level of expectation and reality between the results of this analysis will be a recommendation for the PT. XYZ system in continuing the project update Global Information Link (GIL) next.*

*Keywords: level of satisfaction, system updates, Importance Performance Analysis, Cartesian diagram*

---

<sup>1</sup>*Bakrie University student, Information Systems Program*

